



# ENQUÊTES DE SATISFACTION

## SYNTHÈSE DES RÉSULTATS 2021

Engagement de service n° 9 REF 111 QUALIVILLES :  
La satisfaction des usagers évaluée chaque année Réalisation  
d'enquêtes de satisfaction au moins une fois par an concernant les  
à des engagements de service

Décembre 2021

## I – Le déroulement de l'enquête de satisfaction

La ville du Bouscat s'est engagée dans une démarche Qualité « **Qualivilles** » visant à améliorer l'accueil des usagers et à proposer des services toujours plus performants.

Afin de mieux répondre aux attentes des usagers, une enquête de satisfaction est réalisée annuellement.

Ce questionnaire est soumis à l'ensemble des usagers (bouscatais et non bouscatais) qui fréquentent les services concernés par la certification :

- l'accueil de la Mairie (orientation, information)
- les formalités administratives (titres d'identité, attestation d'accueil, légalisation de signature et certification conforme de document, recensement militaire, ...)
- l'état civil (acte d'état civil, livret de famille, mariage, pacs, reconnaissance, ...)
- les affaires funéraires (achat et renouvellement de concessions,...)
- les élections (inscription, changement d'adresse,...).

Cette enquête reprend les engagements de service du référentiel « Qualivilles » et porte sur les thématiques suivantes :

- Une signalétique adaptée pour informer et accueillir
- Des locaux accessibles, propres, bien rangés et offrant des services associés
- Un point accueil informatif
- Des locaux adaptés aux prestations délivrées
- Des horaires adaptés aux attentes des clients
- Un point accueil pour orienter les clients
- En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente
- Des rendez-vous respectés
- Un personnel facilement identifiable
- Un personnel d'accueil spécifiquement formé
- Un accueil dans nos locaux courtois et attentif
- Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires
- Le souhait de confidentialité des clients est respecté
- Un accueil personnalisé
- Un accueil téléphonique courtois, efficace, rapide et informatif
- Un accueil téléphonique personnalisé

Deux enquêtes de satisfaction ont été réalisées en 2021, du 14 juin au 2 juillet et du 11 octobre au 4 novembre à l'accueil de l'Hôtel de Ville par un agent de la ville en période préparatoire au reclassement, en auditionnant les usagers suite à une démarche effectuée dans le service (neutralité dans la démarche et optimisation du temps consacré aux usagers par les agents en poste) mais également par courriels suite à des demandes effectuées par

internet pour des demandes d'actes d'état-civil en ligne, des inscriptions électorales ou des recensements citoyens effectués en ligne tout au long de l'année, **461 réponses ont été enregistrées**. Les usagers se sont présentés à l'accueil de l'Hôtel de Ville principalement pour des démarches relatives aux titres d'identité (175 questionnaires).

## II – Résultats et analyse

### Taux de satisfaction global <sup>1</sup>

L'exploitation de l'enquête a permis de dégager un taux de satisfaction global de 99,86%.

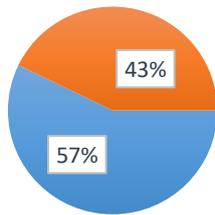
Ce sont majoritairement des femmes qui viennent effectuer des démarches administratives pour près de 6 démarches sur 10.

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
				
80,99 %	18,87 %	0,00 %	0,14 %	0,00 %

### Le profil de l'utilisateur

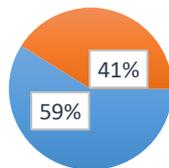
<sup>1</sup> Engagement n°9 REF111 QUALIVILLES : Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la définition et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est inférieur à 75%. Le taux de satisfaction global comprend les résultats « très satisfait » et « satisfait ».

### Qui êtes-vous ?



■ une femme ■ un homme

### Habitez-vous Le Bouscat ?

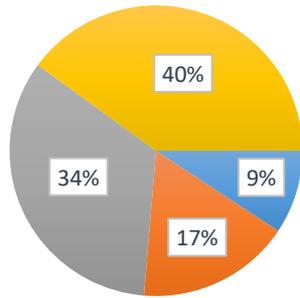


■ oui ■ non

Le pôle Relations Usagers reçoit 58,94 % d'usagers bouscatais.

Les usagers n'habitant pas sur Le Bouscat résident pour 66 % sur Bruges, pour 23 % sur Bordeaux, pour 5 % sur une autre ville de la métropole et pour 0,39% en dehors du département de la Gironde. Ils viennent principalement pour une demande de titre d'identité.

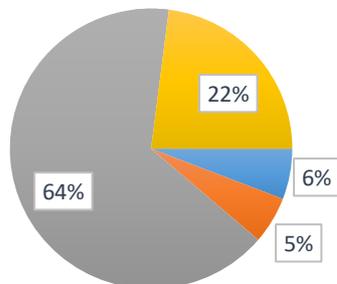
### Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?



■ moins de 25 ans ■ de 25 à 34 ans  
■ de 35 à 49 ans ■ 50 ans et plus

Le public âgé de 50 ans et plus représente une large part de la population reçue au sein du pôle Relations Usagers.

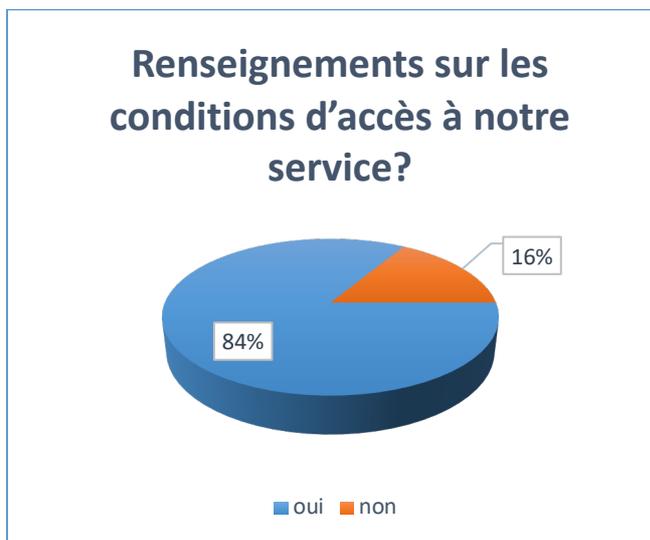
### Situation professionnelle



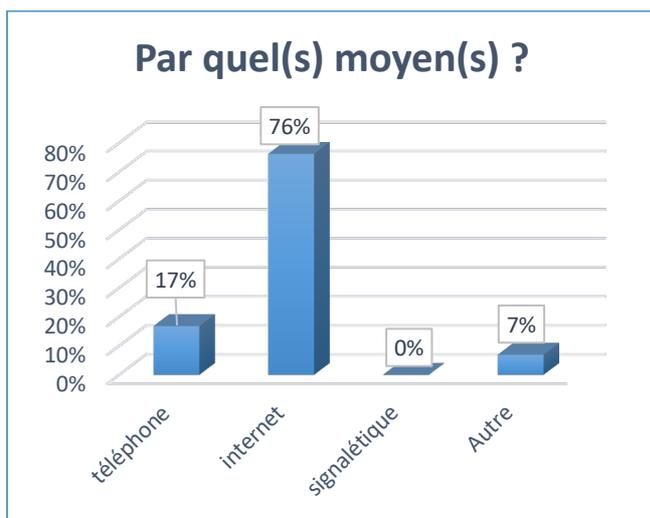
■ étudiant(e)/lycéen(ne) ■ en recherche d'emploi  
■ en activité professionnelle ■ retraité(e)

Les usagers en activité professionnelle représentent une large majorité.

Avant de venir, avez-vous cherché à vous renseigner sur les conditions d'accès à notre service (horaires d'ouverture, adresse, possibilité de rendez-vous...) ?



La quasi majorité des usagers se renseigne sur les conditions d'accès à notre service avant de se



Le site internet est l'outil le plus utilisé pour se renseigner sur les conditions d'accès à notre service.

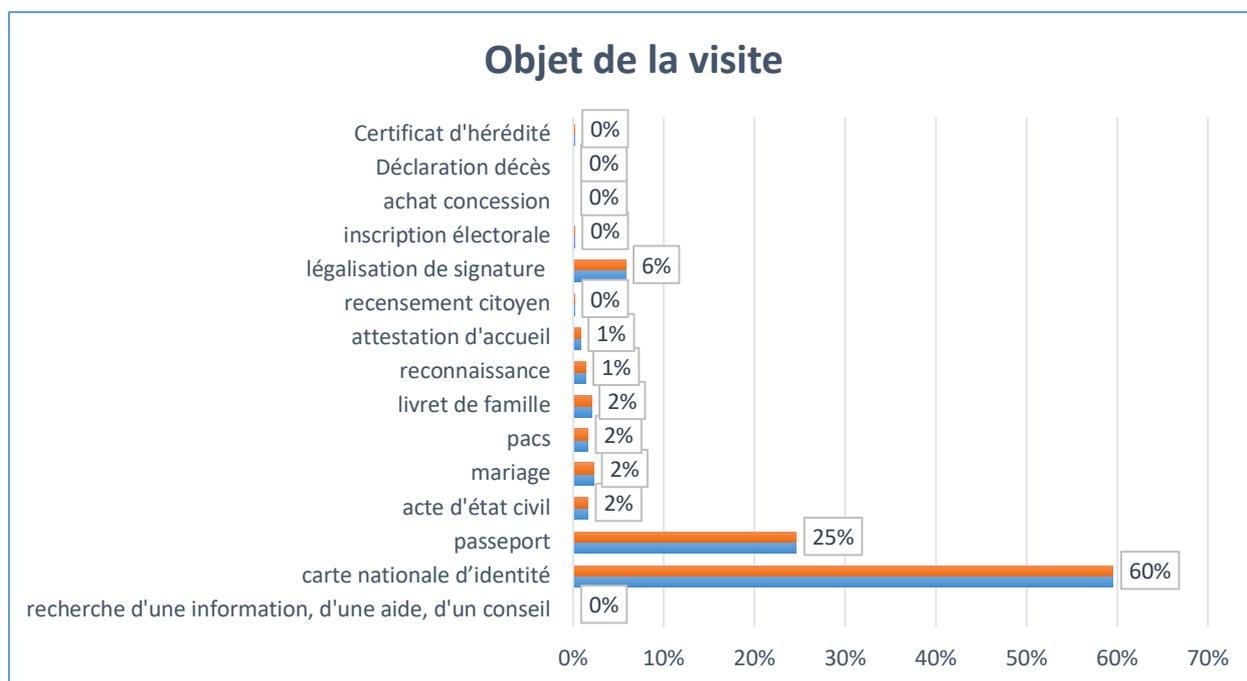
Recherche facile d'informations ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
😊😊	😊	😞	😞😞	
75,79%	22,22%	1,10%	0,47 %	0,42 %

Informations claires et complètes ?

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
😊😊	😊	😞	😞😞	
75,78 %	21,88 %	1,47 %	0,31 %	0,66 %

**L'objet de la visite aux services « accueil », « formalités administratives », « état-civil », « affaires funéraires » et « élections »**



85% des visites concernaient des démarches en lien avec les titres d'identité (carte nationale d'identité et passeport) ; 9 % en lien avec l'état civil (demande d'acte d'état civil, reconnaissance, mariage, livret de famille ou pacs) ; 7 % concernaient les formalités

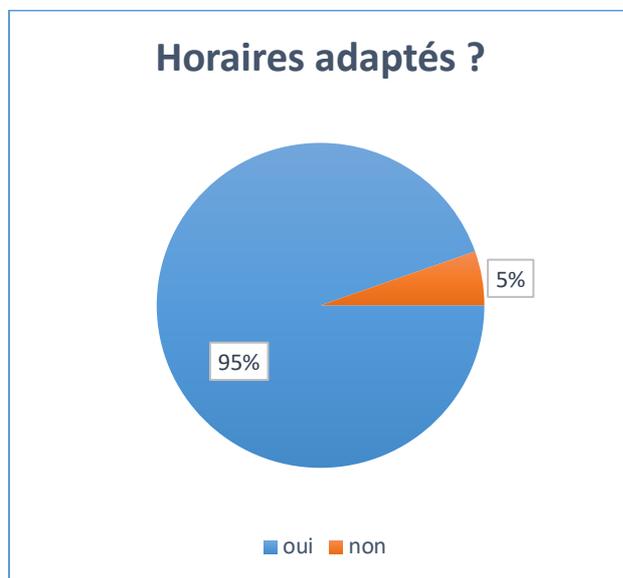
administratives (attestation d'accueil, recensement citoyen, légalisation de signature ou certification de document).

## Les horaires d'ouverture de la mairie

L'accueil de la mairie est ouvert en continu du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30.

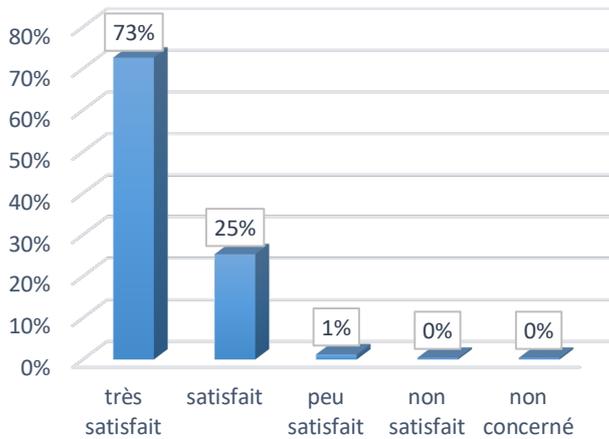
Le pôle Relations Usagers qui comprend les services : formalités administratives, état-civil, affaires funéraires et élections est ouvert en continu, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

L'ensemble des usagers ayant répondu à l'enquête de satisfaction sur site ou par courriel, est satisfait à 95% des horaires actuels d'ouverture de la mairie et du pôle « Relations Usagers ».



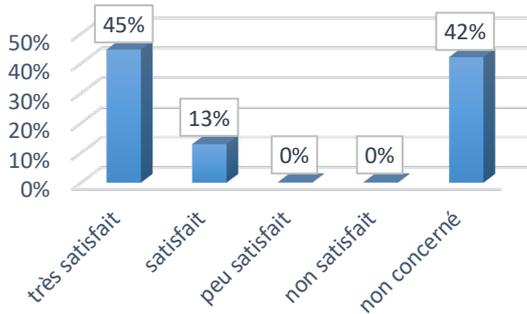
## Les conditions d'accueil en mairie et dans les services

### Accessibilité à nos locaux ?



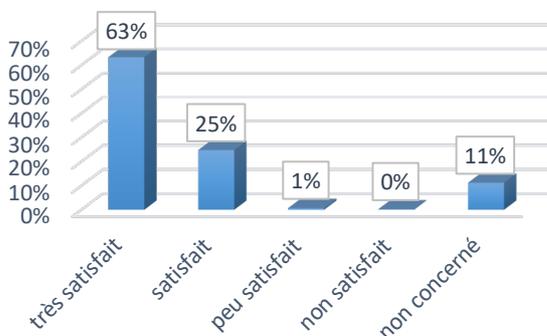
Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère, 100 % des usagers sont satisfaits de l'accessibilité des locaux aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites.

### Accessibilité aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites ?



Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, le taux de satisfaction global relatif au repérage et à la signalétique est à 99 %.

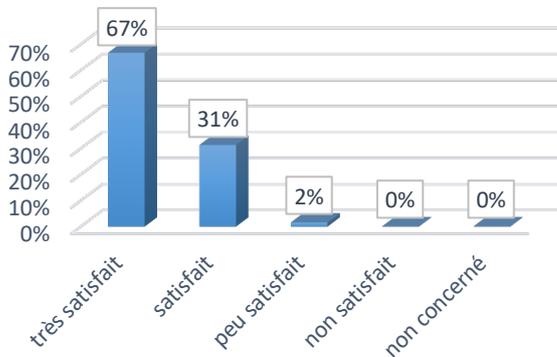
### Repérage et signalétique ?



Le taux de satisfaction global en ce qui concerne l'accessibilité des locaux est de 98 %.

Le manque de satisfaction est exprimé le plus souvent par des difficultés à trouver une place de parking à proximité de l'Hôtel de Ville.

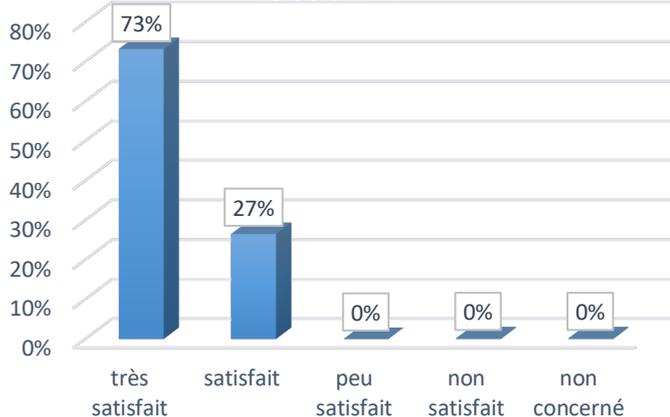
### Confort de la zone d'attente ?



Le taux de satisfaction global relatif à la propreté et au rangement des locaux est de 100 %

Afin de suivre ce point précis, un plan de nettoyage et de suivi est mis en œuvre chaque semaine.

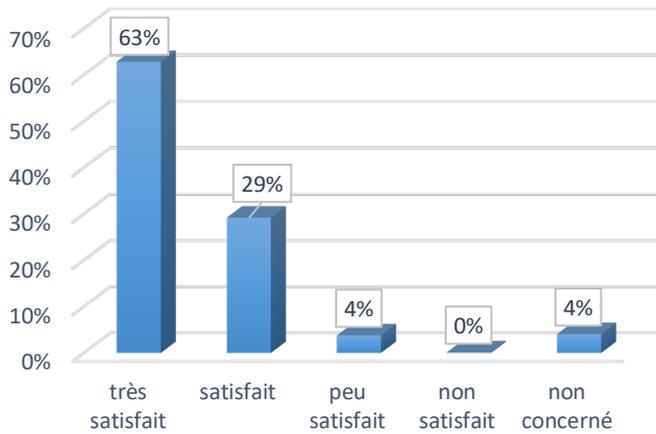
### Propreté et rangement des locaux ?



96 % des usagers se déclarent satisfaits des conditions de confidentialité en mairie.

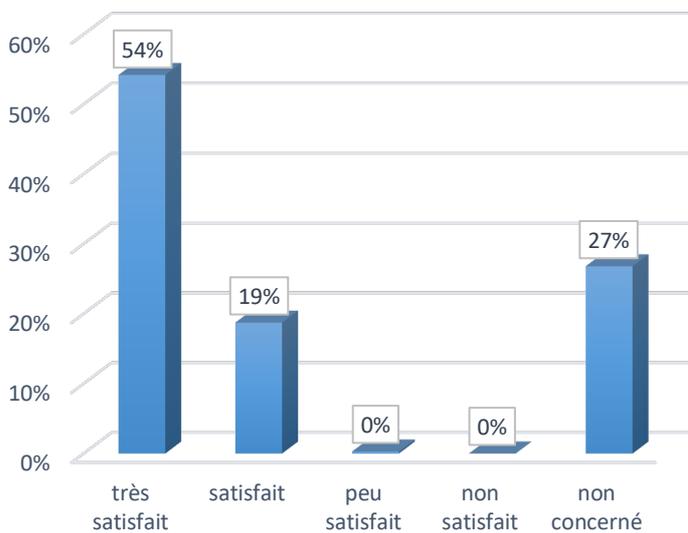
Les usagers sont largement satisfaits du confort de la zone d'attente avec un taux de satisfaction global de 98 %.

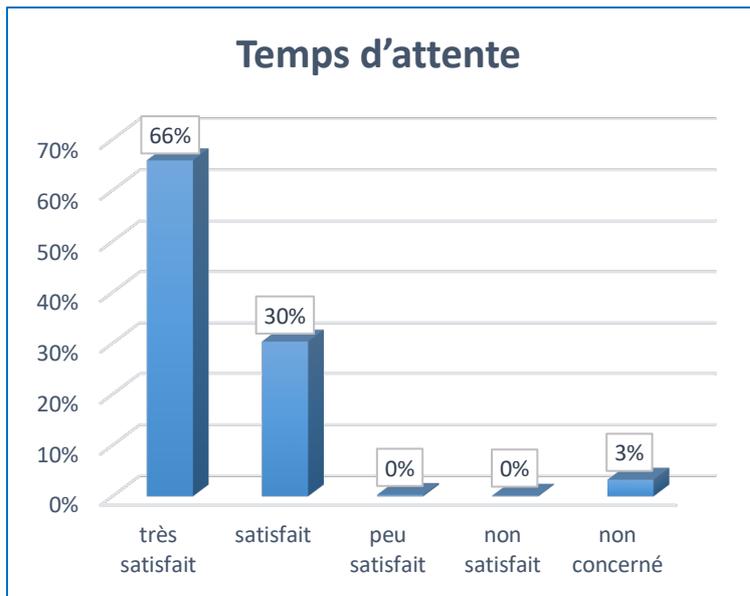
## Confidentialité



Si nous retirons les personnes non concernées par la consultation de la documentation à l'accueil, le taux de satisfaction global des usagers est de 99 %.

## Documentation



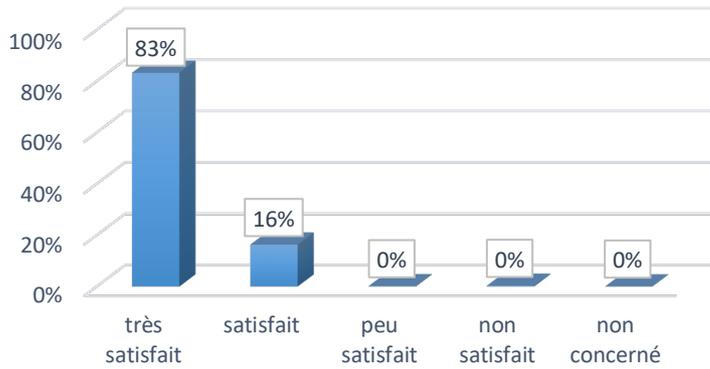


100 % des usagers sont globalement satisfaits du temps d'attente à l'accueil.

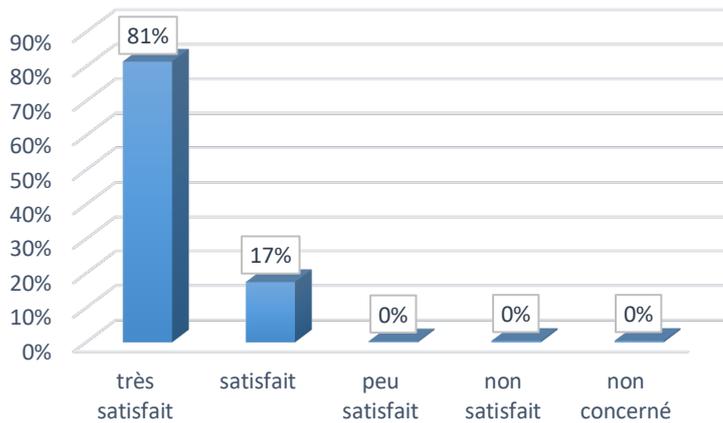
La prise en charge des usagers est généralement rapide avec un délai moyen d'attente annuel par démarche, de moins de 2 minutes sur l'année 2021. L'accueil étant réalisé exclusivement sur rendez-vous.

## Qualité de l'accueil physique en Mairie

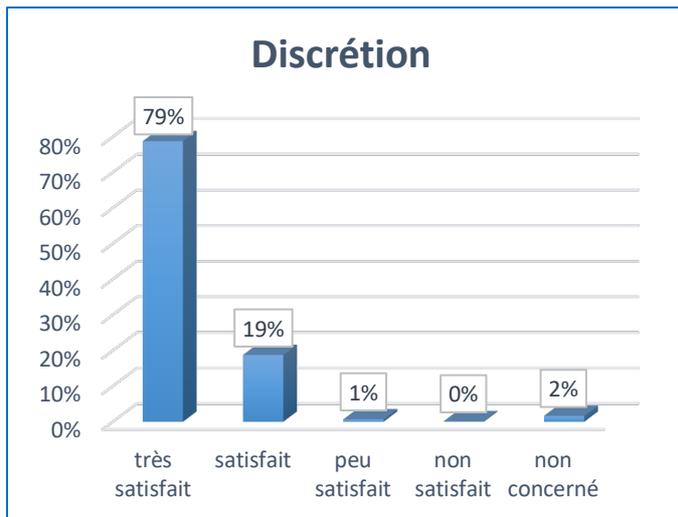
### Courtoisie et amabilité ?



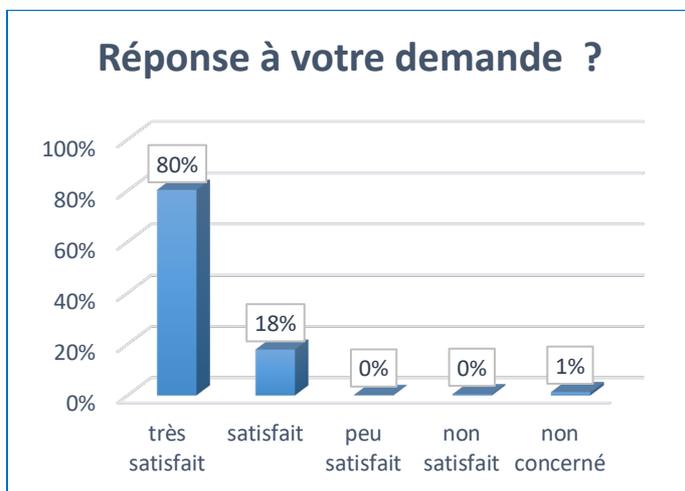
### Ecoute et attention



99 % des usagers se déclarent satisfaits de la courtoisie, l'amabilité, l'écoute et l'attention des agents d'accueil.

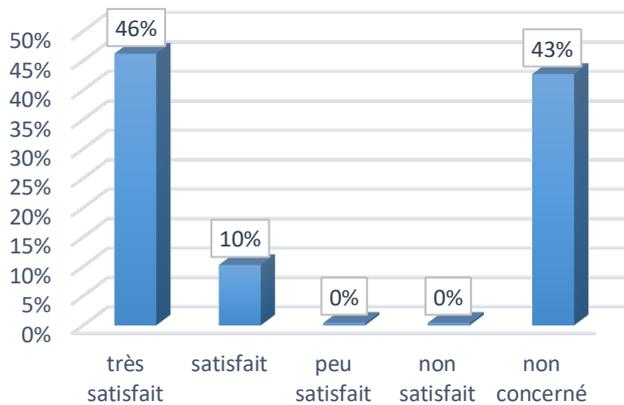


Avec un taux de satisfaction global de 99 % la discrétion est respectée et assurée par les



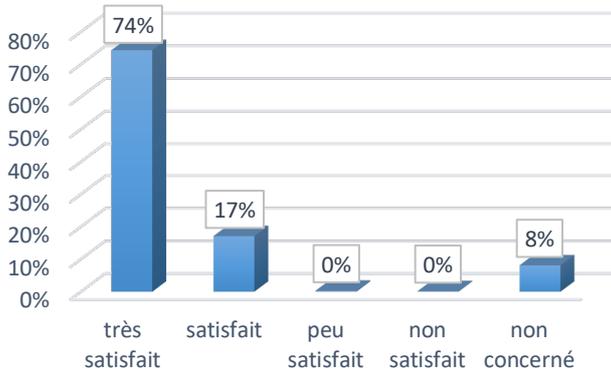
99 % des personnes enquêtées se disent satisfaites des réponses apportées à leur demande par les agents d'accueil.

### Aide ou conseil pour remplir un document ?



Si nous retirons les usagers qui ne sont pas concernés par ce critère, 99 % sont globalement satisfaits de l'aide ou du conseil reçu par les agents d'accueil pour compléter un document.

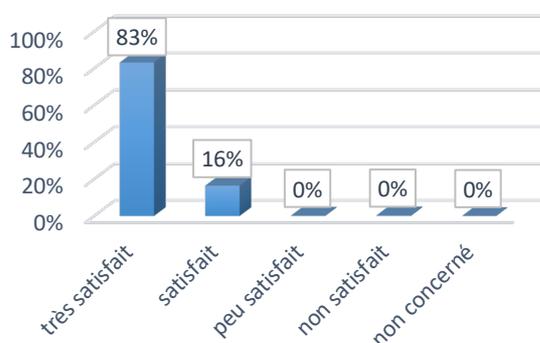
### Orientation vers le service sollicité ?



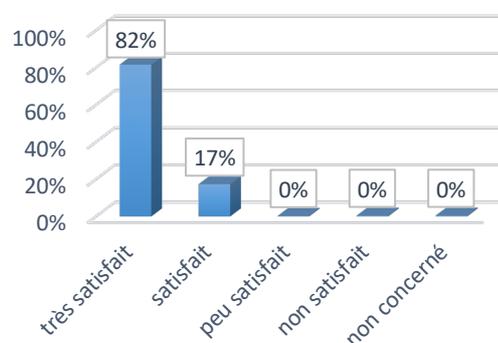
99 % des usagers sont globalement satisfaits de l'orientation de l'accueil vers le service sollicité.

## Qualité de l'accueil physique dans les services

### Courtoisie et amabilité

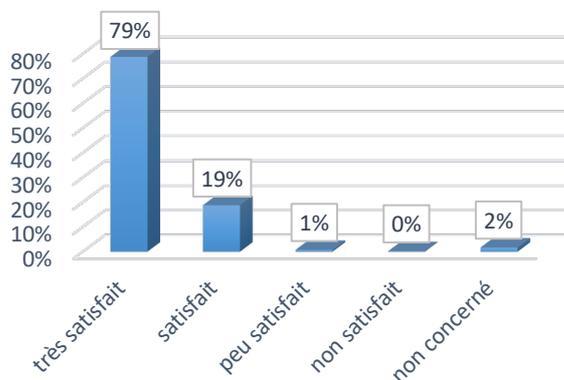


### Ecoute et attention



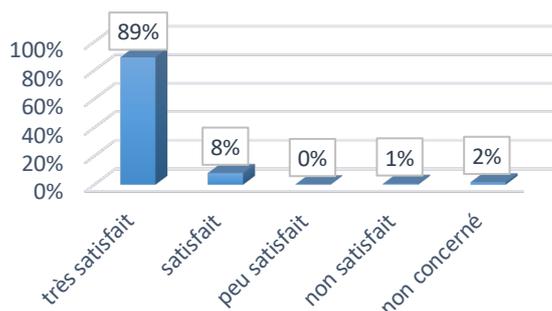
99 % des usagers sont globalement satisfaits de la courtoisie, l'amabilité, l'écoute et l'attention des agents au sein des services du pôle Relations Usagers.

### Discrétion



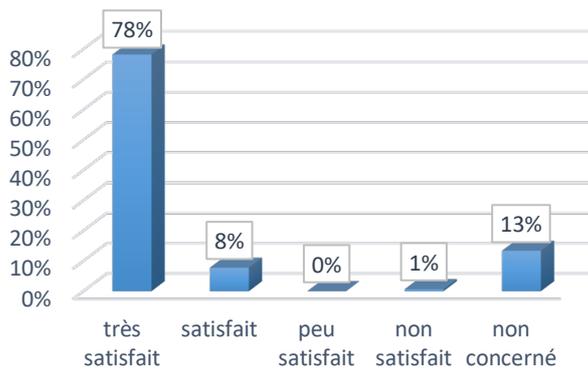
99 % des usagers sont satisfaits de la discrétion de leurs interlocuteurs au sein des services.

### Clarté des informations délivrées



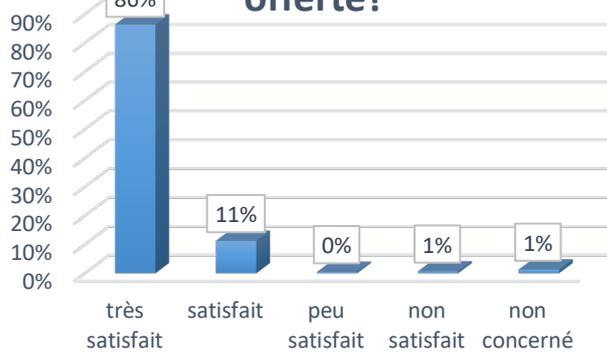
99 % des usagers considèrent que les informations délivrées par les services sont claires.

### Aide personnalisée



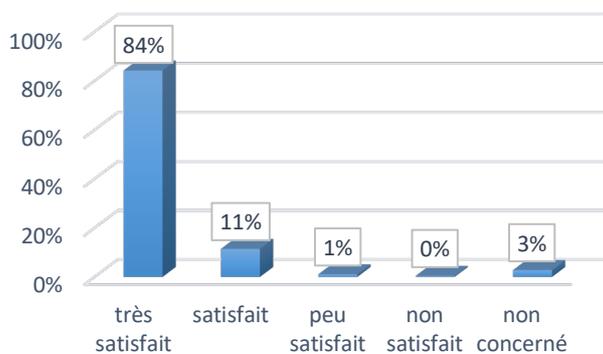
Si nous retirons les usagers qui n'ont pas eu besoin de conseils personnalisés, le taux de satisfaction global s'élève à plus de 99 %.

### Qualité de la prestation offerte?



98 % des usagers sont satisfaits de la qualité de la prestation offerte par les services « formalités administratives, état-civil, affaires funéraires et élections ».

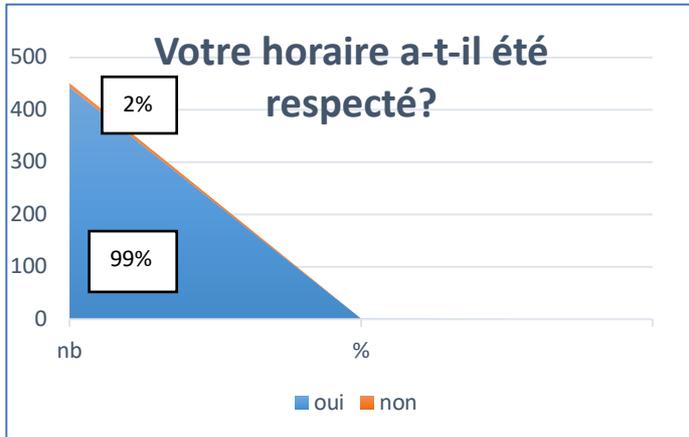
### Délai de traitement de la démarche



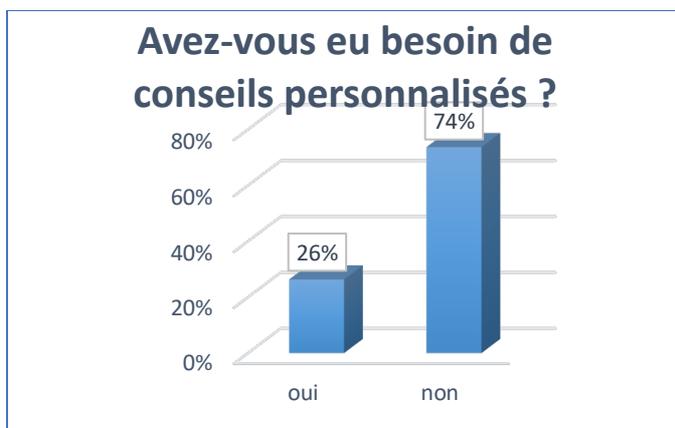
98 % des usagers sont satisfaits du délai de traitement de leur démarche au sein des services.

## Taux de respect des rendez-vous ?

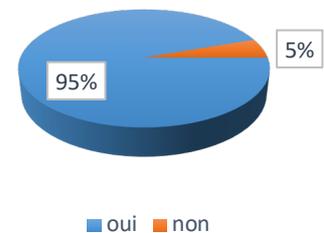
A compter du 17 mars 2020, date du 1<sup>er</sup> confinement, le pôle Relations Usagers propose des rendez-vous pour toutes les démarches, afin de limiter le nombre d'usagers présents sur le même temps à l'hôtel de ville.



99 % des usagers reçus sur rendez-vous indiquent avoir été accueillis à l'heure.

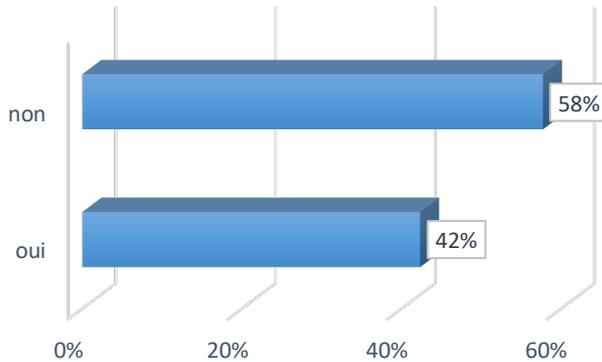


Si oui, êtes-vous satisfait des conseils reçus ?



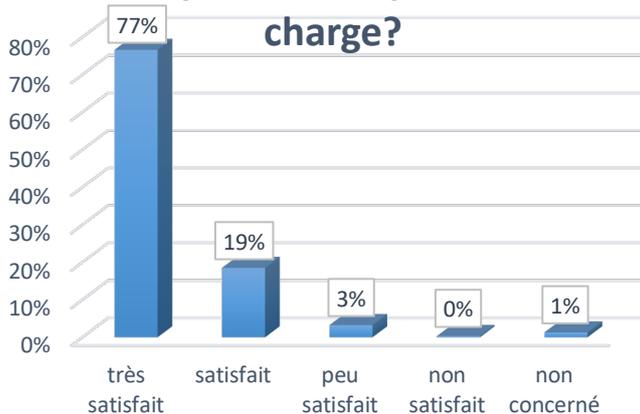
## L'accueil téléphonique en mairie et dans les services

### Communication téléphonique avec les services de la mairie au cours des 6 derniers mois ?



58 % des personnes enquêtées ont été en communication téléphonique avec l'accueil de la mairie ou les services, au cours des 6 derniers mois.

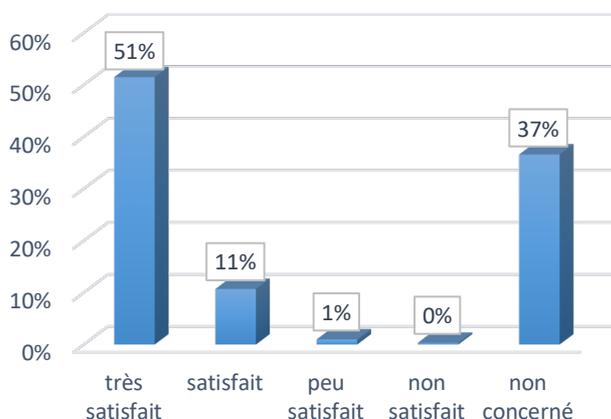
### Rapidité de la prise en charge?



97 % des usagers se déclarent globalement satisfaits de la rapidité de la prise en charge téléphonique. L'un des critères du référentiel Qualivilles est de répondre à tout appel en moins de 4 sonneries.

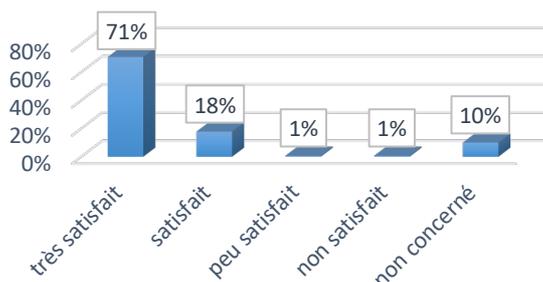
Les usagers ayant eu besoin de conseils personnalisés pour conduire leur démarche, répondent à 95 % avoir reçu ces informations.

### Délai de réponse par l'interlocuteur recherché ?



98% des usagers déclarent globalement que l'accueil identifie la collectivité à chaque prise de ligne. En effet, à chaque décroché et de manière systématique, l'agent d'accueil identifie la collectivité par « Accueil de la Mairie du Bouscat, bonjour ».

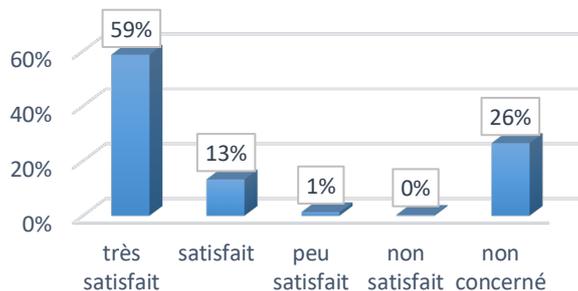
### De l'identification de la collectivité par l'accueil à chaque prise de ligne ?



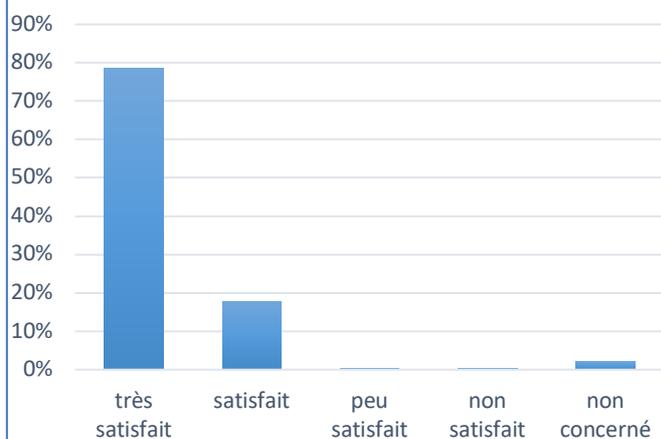
Si nous retirons les usagers non concernés par ce critère du fait qu'ils ont obtenu l'information recherchée à l'accueil, 99% des usagers déclarent globalement que les agents identifient leur service à chaque prise de ligne.

Si nous retirons de l'échantillonnage les usagers qui ont reçu l'information demandée sans être transférés, 99 % des usagers se déclarent satisfaits du délai de réponse lorsqu'ils ont été mis en relation avec un autre interlocuteur.

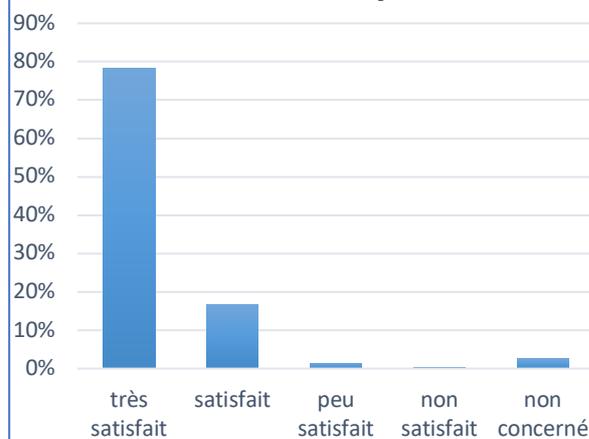
### De l'identification du service à chaque prise de ligne?



### Courtoisie et amabilité

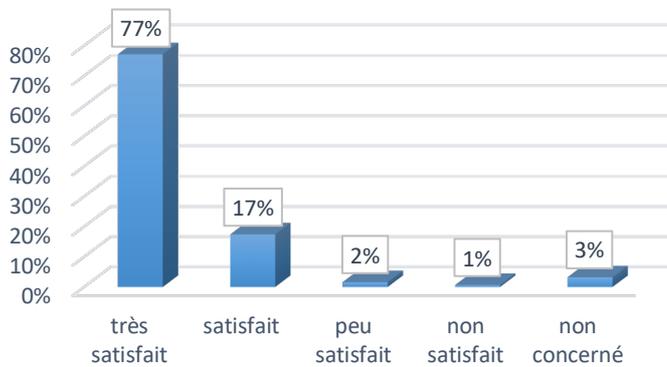


### Écoute et compréhension



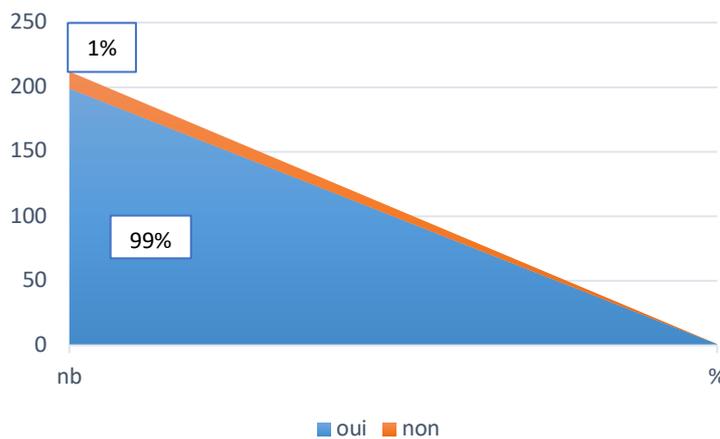
Avec un taux global de satisfaction autour de 98 %, la courtoisie, l'amabilité et l'écoute sont des qualités reconnues des agents lors d'appels téléphoniques.

### De la clarté de la réponse et des informations fournies?



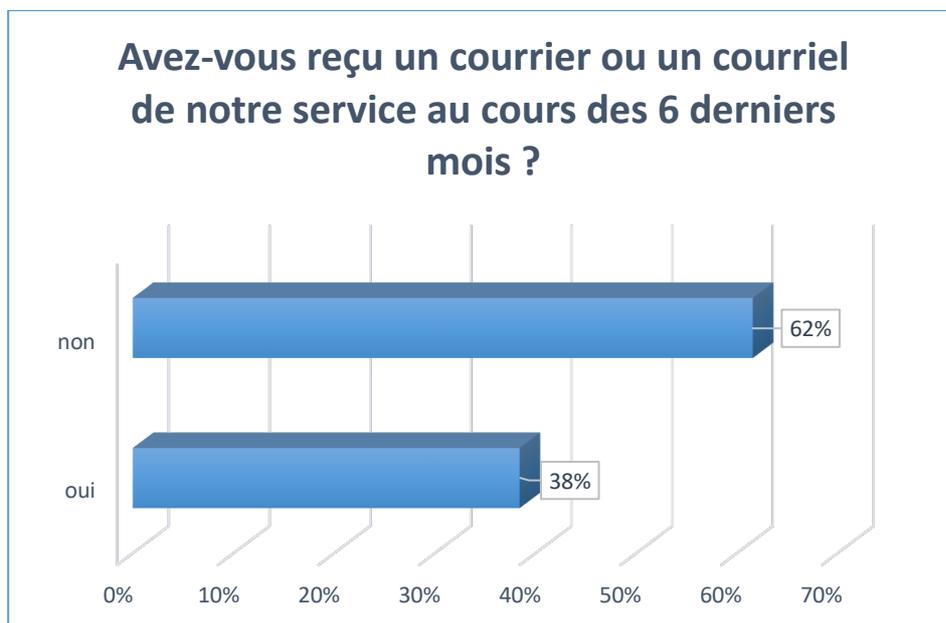
97 % des usagers considèrent les réponses apportées et les informations fournies par téléphone, claires.

### Appel transféré vers le bon interlocuteur



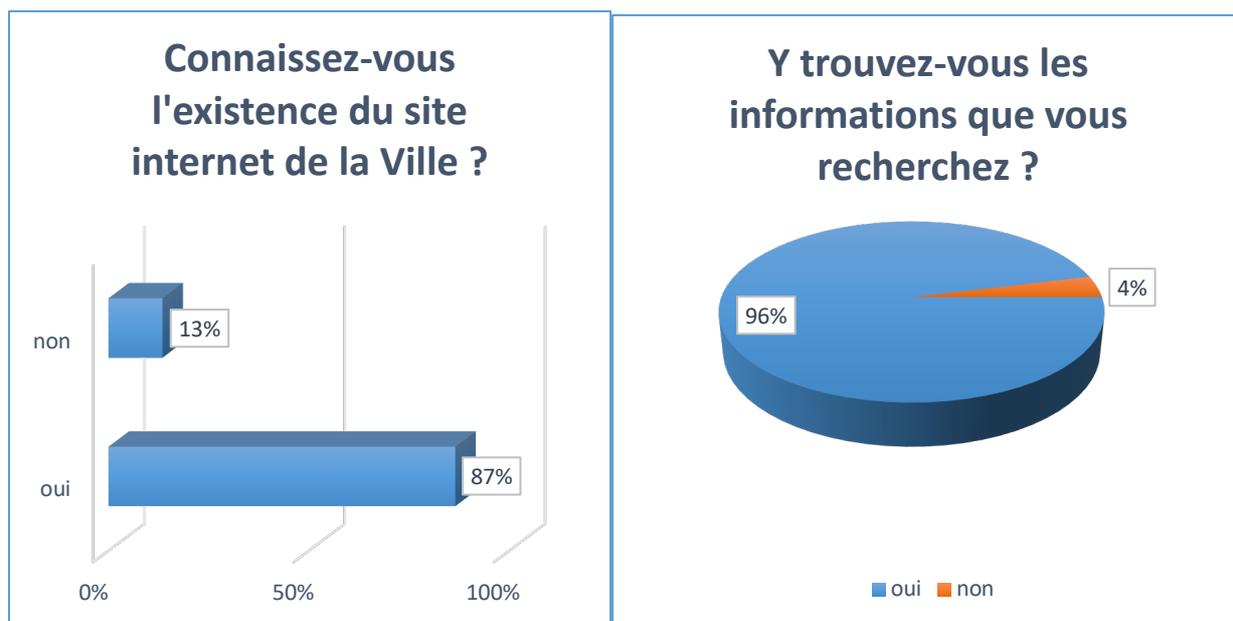
Avec un taux d'appels transférés du premier coup vers le bon interlocuteur à plus de 99 % les usagers sont satisfaits de l'accueil téléphonique en

## Les courriers



38 % des usagers questionnés lors de l'enquête de satisfaction ont reçu un courrier ou courriel au cours des 6 derniers mois. 97% des usagers en sont globalement satisfaits.

## Le site internet



87 % des usagers connaissent le site internet de la Ville. 96 % d'entre eux considèrent y trouver les informations recherchées.

## III - Suggestions

**Quelles sont vos suggestions pour nous permettre d'améliorer notre accueil en Mairie ?**

### Accueil téléphonique :

#### 3 suggestions ont été enregistrées

- 2 usagers souhaiteraient des explications plus claires sur les documents à fournir et indiquer qu'il faut porter les originaux.
- 1 usager apprécierait une prise en charge plus rapide.

### Accueil physique :

#### 11 suggestions ont été enregistrées

- 6 usagers indiquent que l'agent d'accueil est désagréable, absence de sourire, ton employé condescendant.
- 4 usagers aimeraient que le comptoir de l'accueil soit déplacé pour favoriser la confidentialité.
- 1 usager aimerait que les agents d'accueil utilisent un masque inclusif.

### Locaux :

#### 19 suggestions ont été enregistrées

- 6 usagers indiquent qu'il y a trop de bruit à l'accueil général et dans la zone d'attente (résonance acoustique).
- 1 usager souhaite que soit retiré le plexiglas car difficulté de communication avec le masque, le bruit de la rue et la paroi vitrée.
- 4 usagers se plaignent du manque de confidentialité, trop de proximité avec les services.
- 3 usagers souhaiteraient que la salle d'attente soit fleurie et que les locaux soient rafraîchis.
- 1 usager déplore le manque de confort et le froid de la zone d'attente.
- 1 usager trouve la salle d'attente trop encombrée.
- 1 usager apprécierait une zone d'attente élargie avec un nombre plus important de sièges à disposition.
- 1 usager souhaiterait que soit installé une horloge.
- 1 usager regrette l'absence de livres et de jeux en salle d'attente.

### Attentes / délais :

### **7 suggestions ont été enregistrées**

- 4 usagers indiquent que le délai pour l'obtention d'un rendez-vous pour un titre d'identité est trop long.
- 2 usagers réclament un rendez-vous plus rapide dans le cas de vol ou de perte de documents d'identités (identité exploitée).
- 1 usager souhaiterait que les demandes de titre d'identité soient réalisées par mail.

### **Signalétique :**

### **2 suggestions ont été proposées**

- 1 usager souhaiterait que la Mairie soit signalée par des panneaux sur la voie publique en fonction du lieu où on arrive.
- 1 usager aimerait que soit indiqué dans le sas de l'entrée de la Mairie, la localisation des différents services de l'hôtel de ville.

### **Autres :**

### **36 suggestions ont été enregistrées**

- 6 usagers aimeraient des horaires plus élargis
- 4 usagers déplorent que l'horaire d'ouverture des services ne soit pas adapté aux enfants scolarisés.
- 6 usagers souhaiteraient une amélioration du site internet (faciliter la navigation et les recherches), améliorer la configuration sur le téléphone.
- 6 usagers suggèrent plus de clarté dans la liste des pièces à fournir (titres d'identité, mariages...), plus d'informations pour les personnes majeures hébergées et sur la prise de rendez-vous par internet ou par téléphone.
- 4 usagers demandent plus de places de parking.
- 3 usagers aimeraient qu'un agent avec un ordinateur soit disponible pour aider les personnes en difficultés numériques.
- 3 usagers signalent un passage trop rapide des informations sur l'écran numérique en salle d'attente.
- 2 usagers suggèreraient des panneaux numériques pour améliorer le parcours des usagers.
- 1 usager attend davantage d'informations sur la collecte des déchets verts.
- 1 usager aimerait que le système de notation de l'enquête soit inversé (1 très satisfaisant en 5 et 5 non concerné en 1) à l'identique de airbnb ou google.

## IV – Conclusions

Globalement, les usagers sont satisfaits de la qualité de l'accueil.

Après analyse des résultats, le taux de satisfaction global des usagers se révèle élevé, avec un taux de 98 %.

L'engagement n°9 REF111 QUALIVILLES indique que les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés et donnent lieu à la définition et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration lorsqu'un taux de satisfaction est insatisfaisant.

Le taux de satisfaction global comprend les résultats « très satisfait » et « satisfait » et exclu les « non concerné ».

Dans le cadre des actions menées sur la Ville du Bouscat, le taux de satisfaction retenu en dessous duquel des actions d'amélioration sont à mettre en œuvre, est relevé à 90% (taux de satisfaction global).

Les critères retenus en points forts sont ceux qui recueillent plus de 98% (taux de satisfaction global).

### Les conditions d'accès à notre service

Les points à améliorer :

- **Aucun critère obtient moins de 90% de satisfaction globale**

### Les conditions d'accueil en mairie et dans les services

Les points forts :

- Accessibilité aux personnes avec poussettes ou à mobilités réduites
- Repérage et signalétique
- Propreté et rangement des locaux
- Documentation
- Temps d'attente

### Qualité de l'accueil physique en Mairie

Les points forts :

- Courtoisie, amabilité, discrétion

- Qualité de la réponse à la demande
- Orientation vers le service sollicité

## **Qualité de l'accueil physique dans les services**

### Les points forts :

- Courtoisie, écoute, discrétion
- Clarté des informations délivrées
- Respect de l'horaire de rendez-vous

## **L'accueil téléphonique en mairie et dans les services**

### Les points forts :

- Délai de réponse lorsque l'utilisateur est mis en relation avec un autre interlocuteur
- Identification à chaque prise de ligne
- Transfert de la ligne vers le bon interlocuteur

